Rapport annuel
de l'ombudsman du Yukon 2009

Message de l'ombudsman

L'ombudsman a 200 ans!

J'ai récemment fait une présentation devant un public jeune, averti et éduqué et aucune de ces personnes ne pouvait me dire ni ne pouvait même deviner le travail que fait un ombudsman ou pourquoi la société pourrait en avoir de besoin. J'avoue que ce n'est pas surprenant, mais c'est quand même un peu décourageant quand on sait que le concept d'un enquêteur indépendant sur les plaintes concernant l'administration gouvernementale existe depuis deux siècles.

L'année 2009 marque le 200e anniversaire du premier ombudsman établi en Suède en 1809. La naissance de l'ombudsman en Amérique du Nord (homme et femme) ne se fait qu'en 1967 en Alberta et au Nouveau-Brunswick. Quarante ans plus tard, presque toutes les régions du Canada (sauf l'Î.-P.-É., les TNO et le Nunavut) ont ce qu'on connaît sous le terme d'ombudsman législatif ou d'ombudsman parlementaire. Le poste d'ombudsman du Yukon a été créé en 1996. Hawaï a nommé son premier ombudsman dans le milieu des années 1970, mais la plupart des États n'ont pas suivi. Les ombudsmans parlementaires existent dans plus de 140 pays et le concept d'ombudsman législatif classique a été modifié et adopté par des entreprises, des organismes et des institutions partout dans le monde. Nous sommes ainsi en assez grand nombre, mais ce que nous faisons demeure encore inconnu.

Le concept original d'un ombudsman était accompagné d'une description du rôle et d'une liste des caractéristiques déterminantes qui sont demeurées pratiquement inchangées 200 ans plus tard. À travers l'histoire, un ombudsman était un agent public nommé par une assemblée législative pour recevoir et enquêter sur les plaintes du public concernant l'administration gouvernementale. L'ombudsman était nommé pour être indépendant du gouvernement. Il avait la liberté d'enquêter sur les plaintes et de faire des critiques lorsque cela était nécessaire dans le but de remédier à l'injustice.

Ces points de référence demeurent inchangés dans le monde de l'ombudsman moderne. Un ombudsman joue un rôle clé dans la démocratie moderne. Nous travaillons quotidiennement à promouvoir l'équité, tenir les autorités responsables et améliorer l'administration gouvernementale.

Notre travail ne consiste pas à « attraper » les auteurs d'une faute, à faire des enquêtes surprises, à pointer du doigt, à gêner les travailleurs ou à rendre publiques les erreurs. Il consiste plutôt à écouter, à découvrir les faits, à évaluer les preuves et à arriver à une conclusion. Si je conclus que le gouvernement a agi de façon juste, alors mon travail s'arrête là. Si je conclus qu'il y a eu une injustice, je vais faire des recommandations en suggérant des façons de remédier à l'injustice, à la fois pour le plaignant et aussi pour d'autres personnes qui pourraient avoir le même problème. Une recommandation peut être spécifique à un plaignant — reconsidérer une demande, le rembourser, lui fournir les raisons de la décision. Elle peut être aussi plus générale — élaborer une politique, rédiger un avis public, clarifier une pratique, fournir de la formation au personnel. Ces deux types de recommandations sont également importantes. Un bon exemple d'un cas avec à la fois des recommandations spécifiques et générales apparaît plus loin dans ce rapport à la section *Évacuation sanitaire coûteuse — Une mise à jour.*

Règlement préventif des plaintes

Bien qu'un ombudsman ait l'autorité de mener en fin de compte une enquête officielle, beaucoup de problèmes sont résolus et beaucoup d'améliorations sont apportées sans recours à une telle enquête. Quand cela est possible, nous essayons de résoudre les plaintes au début du processus. Notre processus de règlement préventif consiste à vérifier les faits, identifier les enjeux et déterminer si une plainte peut être résolue sans avoir besoin d'une enquête formelle.

À l'étape de règlement préventif, nous aidons le plaignant et le gouvernement à comprendre les positions de l'autre partie. Si la communication est brisée, nous travaillons à la rétablir. Parfois, notre aide consiste à offrir des renseignements supplémentaires ou à suggérer d'autres résultats possibles menant à la résolution de la plainte. D'autres fois, lors de nos enquêtes, le gouvernement peut prendre volontairement des mesures pour corriger ou améliorer la situation.

Nous réussissons de plus en plus à résoudre des plaintes à ce stade préventif. Un règlement préventif sans enquête officielle ne diminue en rien la valeur du résultat. Notre objectif est de trouver des solutions, promouvoir l'équité et la responsabilité et améliorer l'administration du gouvernement, peu importe le chemin qui nous y a amène. Les problèmes sont résolus quand les parties se présentent à la table avec une ouverture d'esprit et le désir de trouver une solution. Nous avons inclus plusieurs exemples de cas de règlements préventifs plus loin dans ce rapport.

Le Yukon mérite un poste d'ombudsman et de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée à temps plein

Mon travail est pressant et dynamique et c'est pour moi un honneur de répondre aux besoins des gens du Yukon. Toutefois, je continue d'être frustrée par le fait que le gouvernement ne reconnaît pas qu'en limitant ce poste à un temps partiel, il entrave ma capacité à atteindre les objectifs prescrits par la loi et à répondre correctement aux besoins des gens du Yukon.

En 1996, quand le gouvernement du Yukon a mis en place le Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, il s'est engagé envers un moyen efficace, rapide et peut coûteux d'identifier d'éventuels problèmes, de résoudre les enjeux et finalement d'améliorer les services gouvernementaux. Le bureau fait partie intégrante d'un gouvernement transparent et responsable.

En 1996, les doubles fonctions d'ombudsman et de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée étaient réunies en un seul poste à temps partiel, ce qui est toujours le cas en 2009. Cela équivaut à moins de deux heures par jour pour chacune des deux fonctions. Il y a quatorze ans, cela était peut être suffisant, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui.

J'ai vivement conseillé au gouvernement en 2007 et 2008 de transformer ce poste en un temps plein. Je leur ai mentionné qu'un poste d'ombudsman et de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée à temps partiel ne peut adéquatement remplir toutes les tâches du bureau. Jusqu'à maintenant, le gouvernement a refusé cette demande.

Se tourner vers l'avenir

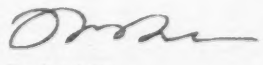
Plusieurs cas récents ont attiré notre attention sur les enjeux considérables auxquels font face les conseils, les commissions et les tribunaux du Yukon. Nous nous interrogeons sur les avis, le soutien et la formation offerts à ces organismes qui jouent un rôle important dans le système de justice administrative du Yukon. Au cours des prochaines années, mon bureau explorera ces enjeux et s'attachera à favoriser l'adoption de processus constants et équitables, d'une bonne tenue de dossiers et de pratiques de confidentialité et d'accès à l'information en accord avec la *loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Pour résoudre le mystère toujours actuel concernant qui nous sommes et ce que nous faisons, l'éducation publique sur le rôle de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et les services que nous offrons aux Yukonnais et Yukonnaises sera une priorité pour nous en 2010.

La création d'une brochure sur l'équité, d'une carte d'information pour les personnes âgées et d'un site Web mis à jour sont des projets planifiés pour joindre un plus grand public et augmenter la sensibilisation sur les services que nous offrons. Un plan d'activités de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, pour guider et diriger le travail du bureau, serait également un bel ajout à notre documentation de rapports destinés au public.

14e rapport annuel

C'est un honneur et un privilège de présenter aux gens du Yukon le 14e rapport annuel de l'ombudsman du Yukon. C'est mon troisième rapport annuel. J'ai envoyé ce rapport à l'honorable Tod Staffen, président de l'Assemblée législative, qui le présentera à l'Assemblée, tel que requis par la *loi sur l'ombudsman*.



Tracy Anne McPhee
Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Ombudsman et commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Notre mission

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial par lequel les plaintes du public concernant les décisions administratives du gouvernement du Yukon et de ses organismes peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête dans le but de promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Ce que nous faisons

La fonction du Bureau de l'ombudsman est de garantir la transparence et la responsabilisation, et de promouvoir l'équité dans l'offre des services du gouvernement du Yukon.

Tous les jours, le gouvernement du Yukon prend des décisions et offre des services ayant une incidence sur la vie des gens. Si vous estimez qu'une décision ou un processus gouvernemental est injuste, vous pouvez porter plainte auprès de l'ombudsman. À travers le processus d'enquête, l'ombudsman peut, de façon indépendante et impartiale, examiner votre question pour déterminer si vous avez été victime d'une injustice.

Si cela est le cas, l'ombudsman peut recommander des changements pour réparer l'injustice. Cela peut profiter à la personne qui présente une plainte et aux autres personnes dans la même situation ainsi qu'au gouvernement et aux citoyens et citoyennes du Yukon.

Par notre travail, nous essayons d'informer le public et le gouvernement sur l'équité dans l'administration et le rôle de notre bureau.

Qui est l'ombudsman du Yukon?

L'ombudsman du Yukon est un enquêteur impartial qui détermine si les décisions administratives prises par le gouvernement et ses organismes sont justes. L'ombudsman est un officier de l'Assemblée législative mais est indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni un défenseur des personnes plaignantes ni un défenseur des actions gouvernementales.

Premières étapes

Le Bureau de l'ombudsman constitue habituellement une instance de dernier recours. Plusieurs plaintes peuvent être résolues rapidement en approchant en premier l'organisme gouvernemental concerné et en utilisant des procédures internes de plaintes ou d'appel. Si vous êtes incertain des procédures de plaintes ou d'appel qui peuvent s'appliquer à votre cas, vous pouvez parler directement à l'organisme ou l'ombudsman peut vous aider en vous offrant des renseignements sur la façon d'aborder votre problème.

Lorsque vous faites affaire avec l'organisme gouvernemental, souvenez-vous :

- de demander les noms et les titres des gens à qui vous parlez;
- de garder note des dates de vos contacts avec l'organisme;
- de garder tous les documents et les lettres concernant votre plainte.

Cette information est utile si vous ne pouvez résoudre le problème avec l'organisme gouvernemental et que vous devez présenter votre plainte à notre bureau.

Ce que nous pouvons enquêter

L'ombudsman du Yukon **peut** faire enquête sur les organismes suivants :

- les ministères du gouvernement du Yukon;
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants;
- les écoles publiques;
- le Collège du Yukon;
- les hôpitaux;
- les organismes régissant les associations professionnelles;
- les municipalités et les Premières nations du Yukon (seulement si elles en ont fait la demande).

L'ombudsman **ne peut** faire enquête sur les points suivants :

- les différends entre particuliers;
- le gouvernement fédéral;
- les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon ou des avocats agissant au nom du gouvernement;
- la GRC;
- les questions entre les propriétaires et les locataires;
- les assurances-habitation ou automobile;
- les banques;
- les entreprises; et
- les dossiers ayant eu lieu avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman* (1996).

Toutes les plaintes ne font pas l'objet d'une enquête. Parfois, nous devons faire une enquête officielle, toutefois, il est souvent plus approprié d'utiliser d'autres approches pour traiter une plainte. Chaque plainte est unique et nous essayons de trouver la meilleure façon de la traiter.

Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman sont gratuits et confidentiels.

Que se passe-t-il quand vous nous demandez de l'aide

Quand nous recevons une plainte, nous suivons un processus qui comprend l'évaluation de la compétence, des enquêtes et des recherches préliminaires, une éventuelle enquête et une résolution. Voici une brève description du processus :

Première étape — Est-ce le genre de plainte que nous acceptons?

Nous écoutons votre plainte et vous posons des questions pour déterminer si notre bureau est le meilleur endroit pour y donner suite. La *Loi sur l'ombudsman* du Yukon présente les types de plaintes que nous pouvons accepter. Si la Loi ne s'applique pas à votre plainte, nous discutons des autres options disponibles.

Deuxième étape — Est-ce que la plainte est prête pour nous?

Nous vous demandons d'expliquer les étapes que vous avez déjà entreprises pour résoudre votre plainte. Nous voulons connaître les points suivants :

- Avez-vous demandé au bureau du gouvernement de vous donner les raisons de la décision?
- Avez-vous essayé de résoudre le problème avec la haute direction du ministère?
- Y a-t-il eu un processus d'appel? Si oui, l'avez-vous suivi?

Si vous n'avez pas essayé certaines de ces options, nous vous demandons de le faire avant d'accepter votre plainte. Avant de vous adresser à notre bureau, vous devez essayer de résoudre votre question en utilisant les processus internes disponibles quant à la résolution de plaintes ou les procédures d'examen.

Troisième étape — Quelle information possédez-vous?

Nous vous demandons de décrire en détail ce qui s'est passé. Nous pouvons vous demander d'écrire votre histoire et de nous donner des copies de tout document que vous avez se rapportant à votre plainte.

Quatrième étape — Comment examinons-nous votre plainte de façon impartiale?

Nous examinons votre information et nous demandons également de l'information au gouvernement pour pouvoir évaluer votre plainte. Au besoin, nous menons des entrevues avec les personnes concernées par la question.

Cinquième étape — Que se passe-t-il si votre plainte n'est pas résolue?

Si votre plainte ne peut être résolue officieusement, nous pouvons enquêter. Parfois, les choses se résolvent par des discussions avec le ministère durant le processus d'enquête. Après l'enquête, si votre plainte est justifiée, l'ombudsman peut faire une recommandation au ministère.

Merci...

Nous tenons à présenter notre appréciation et nos meilleurs vœux à Alice Purser qui a décidé de se lancer dans une nouvelle direction. Alice a maintenu notre bureau dans la bonne voie pendant presque onze ans et sa contribution à notre travail a été très précieuse.

Le Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée est composé d'un petit groupe de femmes dévouées qui font quotidiennement un travail exceptionnel. Je les remercie individuellement de leur expertise, leur professionnalisme, leur patience, leur sens de l'humour et leurs conseils.

Accolades

Recevoir les plaintes, enquêter sur les préoccupations et résoudre les conflits est un travail difficile qui exige une approche équilibrée et coopérative. Nous ne faisons pas ce travail toutes seules dans notre coin. Je remercie les personnes et les ministères qui reconnaissent nos buts communs et qui nous aident à les atteindre.

Recommandations de l'ombudsman

Les enquêtes de l'ombudsman aboutissent souvent en recommandations faites au gouvernement dans le but d'améliorer l'administration gouvernementale et les services offerts au public. Les exemples suivants illustrent la nature et la portée des recommandations provenant de notre bureau.

- Fournir des raisons sérieuses sous-tendant les décisions. Les raisons doivent comprendre de l'information suffisante pour que la personne concernée connaisse les faits considérés et les lois, politiques ou directives spécifiques utilisées dans la prise de décision.
- Lorsqu'une personne est informée d'une décision, elle devrait recevoir en même temps des renseignements sur les droits de révision ou d'appel.
- Élaborer une politique écrite et détaillée, présentant les critères et le processus pour faire des demandes.
- Lorsqu'une décision est prise sur la base de politiques diverses, s'assurer que ces politiques sont disponibles au public.
- Présenter ses excuses à un plaignant qui a été victime d'une injustice.
- Renoncer au recouvrement auprès d'un plaignant de tous les frais reliés à une évacuation médicale et rembourser les frais d'un voyage aller retour en Colombie-Britannique.

Relations communautaires

Le Bureau de l'ombudsman offre des services gratuits à tous les Yukonnais et Yukonnaises. Nous nous efforçons, durant l'année, de publiciser notre travail pour nous assurer que les gens connaissent les services offerts par notre bureau.

Nous utilisons une gamme variée d'outils éducatifs, comme des sessions d'éducation publique, des présentations, des communiqués de presse et des brochures. En 2009, nous avons continué à travailler sur de la documentation d'éducation publique, y compris un nouveau site Web qui sera lancé en 2010.

En juillet 2009, les rapports annuels de 2008 de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée ont été déposés à l'Assemblée législative et présentés au public. Le but de ces rapports est « d'informer, d'éduquer et d'illustrer la nature du travail que nous effectuons ainsi que les résultats atteints. »

L'année 2009 a marqué le 200e anniversaire de la naissance du concept de l'ombudsman en Suède en 1809. Pour souligner l'occasion, l'ombudsman parlementaire du Canada a célébré la première Semaine de l'équité du 12 au 16 octobre.

Les activités entourant la Semaine de l'équité au Yukon ont compris :

- une présentation par l'ombudsman aux élèves du club de justice sociale et de leadership de l'école secondaire catholique Vanier;
- la participation à *Whitehorse Connects*, un événement rassemblant les personnes dans le besoin et les fournisseurs de services de la communauté;
- la distribution de signets dans les librairies et bibliothèques du Yukon;
- l'introduction d'une « recette pour l'équité ».

En plus de nos propres initiatives, nous travaillons à nous rendre disponibles auprès du public lorsque les gens en font la demande. Nous encourageons les Yukonnais et Yukonnaises à communiquer avec nous s'ils sont intéressés à en apprendre plus sur nos services. Nous considérons qu'informer le public sur notre bureau est une partie essentielle pour rendre notre travail plus efficace.

fairnessweek

promoting and protecting public interests for 200 years

Deux nouveaux endroits pour résoudre des plaintes

Il existe maintenant deux nouveaux endroits où les Yukonnais et Yukonnaises peuvent déposer leurs plaintes. Cette année a marqué la création du bureau des enquêtes et des normes et du poste de défenseur de l'enfance et de la jeunesse.

Bureau des enquêtes et des normes (BEN)

Les détenus du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) et les personnes assujetties à une ordonnance de probation ou à une peine d'emprisonnement avec sursis ont un nouvel endroit où porter plainte.

Le bureau des enquêtes et des normes (BEN) a été créé à la suite des modifications apportées en 2009 à la *Loi sur les services correctionnels*.

Le BEN est responsable :

- des enquêtes indépendantes sur des incidents, des plaintes, des enjeux et des problèmes importants connexes à l'administration ou au fonctionnement des programmes de probation ou en matière correctionnelle au Centre correctionnel de Whitehorse (CCW);
- de l'examen des appels sur la discipline des détenus;
- de l'inspection des établissements correctionnels.

Si une plainte est corroborée, le BEN peut faire des recommandations au CCW. Le directeur du BEN a également l'autorité d'entreprendre une enquête.

Pour de plus amples renseignements, pour faire une plainte ou pour obtenir un examen d'une audience disciplinaire, communiquez avec :

Bureau des enquêtes et des normes
301, rue Jarvis
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H3
Téléphone : (867) 456-6597

Si vous êtes insatisfait des résultats de votre plainte au BEN, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman avec votre préoccupation.

Un défenseur de l'enfance et de la jeunesse

Les enfants et leurs familles faisant affaire avec le gouvernement du Yukon ont également un nouveau mécanisme pour le traitement de leurs plaintes. Andy Nieman a été nommé défenseur de l'enfance et de la jeunesse. Son bureau ouvre ses portes le 1er avril 2010.

Le défenseur de l'enfance et de la jeunesse est un officier indépendant de l'Assemblée législative du Yukon. Son bureau donnera le droit de parole et d'écoute aux enfants et aux jeunes. Il agira en tant que défenseur de ceux qui reçoivent des services du gouvernement du Yukon pour garantir que leurs droits, préférences et intérêts sont reconnus.

Le bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse :

- offre des renseignements, des conseils et du soutien aux enfants et aux jeunes;
- offre des services de représentation non juridique aux enfants et aux jeunes partout au Yukon;
- résout les problèmes individuels à l'aide de la résolution informelle de litiges;
- formule et offre des conseils, reliés aux enjeux pour les enfants et les jeunes, aux Premières nations, aux commissions scolaires et aux ministères du gouvernement du Yukon.

Vous pouvez communiquer avec le défenseur de l'enfance et de la jeunesse à l'adresse suivante :

Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse
2070 Deuxième Avenue, bureau 19
Whitehorse (Yukon) Y1A 1B1
Téléphone : (867) 456-5575

Si le défenseur de l'enfance et de la jeunesse ne peut résoudre votre question, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

Notre équipe

Tracy-Anne McPhee : Ombudsman/Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
Tracy est une officière de l'Assemblée législative et a été nommée en avril 2007 pour un mandat de cinq ans.

Catherine Buckler Lyon : Enquêteuse principale/médiatrice
Catherine travaille au Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée depuis la création du bureau en 1996. À titre d'enquêteuse principale et de médiatrice, elle traite la majorité des analyses et des enquêtes se rapportant à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Susan Dennehy : Enquêteuse/médiatrice/conseillère juridique
Susan est la conseillère de l'ombudsman et traite la majorité des plaintes reçues et adressées à l'ombudsman. Susan travaille avec nous depuis 1999 et s'est jointe à notre bureau en 2001.

Danielle Noel : Adjointe administrative
Danielle est la plus récente employée de notre équipe et elle est responsable du fonctionnement quotidien du bureau. Elle s'est jointe à nous en décembre 2009.

G. à d. : Susan, Danielle, Tracy, Catherine

Équité et responsabilité — Résumé des cas

L'une des meilleures façons de décrire quelque chose est de donner des exemples. Nous avons compilé plusieurs histoires qui illustrent le travail accompli en 2009, et les résultats que nous pouvons atteindre. Cette année, plusieurs de nos histoires traitent de cas qui ont été résolus de façon préventive, avant qu'une enquête complète ne soit nécessaire. En raison de la confidentialité de nos services, nous avons changé les noms des personnes contenées.

Processus de règlement préventif — Coopération vers un meilleur gouvernement

Au cours des dernières années, le Bureau de l'ombudsman a travaillé à créer des relations avec les ministères gouvernementaux pour instaurer une atmosphère positive qui mène à une résolution satisfaisante des plaintes et des enjeux qui nous sont présentés. Nous croyons que cette approche fonctionne et elle a déjà commencé à porter des fruits.

Dans plusieurs cas, cela signifie que les plaintes qui nous sont présentées sont résolues en début de processus, avant de commencer une enquête. Le travail menant à un règlement préventif des cas est un aspect important du travail que nous effectuons. Parmi nos tâches dans ce domaine, nous rencontrons la personne qui a porté plainte, nous discutons avec le ou les ministères gouvernementaux concernés par la plainte (avec le consentement du plaignant), nous clarifions les faits, nous garantissons que toutes les options pour la résolution ont été examinées, et nous étudions et suggérons d'autres façons de résoudre le problème. Nous pouvons éventuellement aussi aider le ministère concerné à trouver une façon de résoudre le problème à laquelle il n'avait pas pensé.

Voici deux exemples de cas en 2009 où le règlement préventif de plaintes a été atteint par le travail effectué par notre bureau.

Les gens derrière la paperasse

Santé et Affaires sociales

Jean est un homme de Whitehorse qui reçoit des prestations d'assistance sociale du ministère de la Santé et des Affaires sociales du gouvernement du Yukon. Jean vit dans une petite maison louée. Sa situation économique le qualifiait pour une allocation-logement. Afin de recevoir cette allocation, Jean devait montrer au ministère une preuve du montant de loyer qu'il payait au propriétaire en droit de l'habitation. La preuve devait être présentée sous forme d'un document signé par le propriétaire de la maison. Dans la plupart des cas, cela est un processus facile, mais dans le cas de Jean, cela s'est avéré un vrai défi. La maison que Jean louait avait été vendue, mais Jean continuait à payer pour y demeurer. Le nouveau propriétaire a refusé de signer le document précisant le montant du loyer payé par Jean parce que la vente était un arrangement temporaire. Le nouveau propriétaire allait retransférer la maison à l'ancien propriétaire dans un avenir rapproché. Entre temps, il ne s'occupait pas du tout de la location de la propriété. L'ancien propriétaire continuait d'être responsable de louer la maison et le loyer mensuel lui était remis. Selon sa politique, le ministère n'a pas accepté la preuve de paiement de l'ancien propriétaire puisqu'il n'était plus le propriétaire en droit de la propriété.

Jean a parlé au ministère de la Santé et des Affaires sociales et a expliqué les circonstances qui l'empêchaient de présenter la preuve de sa situation de locataire signée par le propriétaire de la maison. Le ministère a communiqué avec le nouveau propriétaire qui a également expliqué la situation, corroborant ainsi la version de Jean. Toutefois, le ministère a continué de refuser de payer à Jean l'allocation-logement, mentionnant que la preuve de la location devait être fournie par le propriétaire en droit.

À ce moment-là, Jean est venu nous voir pour nous expliquer qu'il ne recevait pas l'allocation-logement à laquelle il était admissible. Nous avons parlé à Santé et Affaires sociales et nous avons discuté de la situation de Jean. Le ministère savait que le propriétaire en droit n'était pas prêt à fournir la pièce de vérification nécessaire. Il savait également que Jean continuait à payer le loyer à l'ancien propriétaire. Nous avons suggéré qu'il n'était pas raisonnable de continuer à demander un document qui ne pouvait pas être obtenu pour une raison légitime et nous avons demandé s'il y avait une façon de résoudre ce problème pour permettre à Jean de recevoir l'allocation-logement pour payer son loyer.

Résolution : Le directeur des programmes de Santé et Affaires sociales a considéré la question et nous a appelées pour nous dire que Jean pouvait répondre au règlement du ministère en fournissant une preuve de paiement signée par l'ancien propriétaire. Avec une assez petite participation de notre part, le ministère a accepté de dépasser l'application rigoureuse d'une politique et de ses exigences en matière de documentation pour considérer une personne qui avait de réels besoins et un problème qui devait être réglé. Le cas a été résolu rapidement, sans avoir besoin de faire une enquête complète.

Une nouvelle procédure équivaut à une solution

Justice, Centre correctionnel de Whitehorse

Michel était un détenu au Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) et travaillait comme membre de l'équipe de travail de la prison. Des membres de l'équipe de travail et lui-même quittaient le CCW tous les jours vers 8 h et étaient accompagnés d'agents de correction. Ils revenaient vers 15 h, après avoir terminé leur journée de travail.

Michel prenait des médicaments, qu'il recevait normalement tôt le matin. C'est là que s'est présenté le problème. Le personnel infirmier au CCW distribuait les médicaments aux détenus dans leurs dortoirs à des moments précis chaque journée. Comme l'équipe de travail de Michel quittait la prison à 8 h, il était déjà parti quand les médicaments du matin étaient distribués et il devait attendre son retour à la prison en fin d'après-midi pour les recevoir.

Michel était inquiet du fait qu'il ne recevait pas ses médicaments le matin et il a porté plainte auprès d'un agent de correction et d'un gestionnaire de cas. Quand rien n'a changé, il nous a présenté sa plainte et nous avons commencé notre examen.

Nos enquêteurs ont découvert que ce problème touchait plusieurs personnes à la prison qui devaient prendre leurs médicaments le matin mais qui ne se trouvaient pas sur place quand les médicaments étaient distribués en raison de comparutions devant le tribunal ou de participation à une équipe de travail.

Après que notre bureau a commencé à examiner le cas de Michel, le CCW a revu la situation et a décidé qu'il était possible de résoudre le problème de Michel et d'aider d'autres détenus en même temps. Le personnel a établi de nouvelles procédures pour des cas comme Michel pour s'assurer que les détenus qui quittent l'établissement avant la distribution du matin recevaient quand même leurs médicaments avant leur départ.

Bien que nous ayons ouvert une enquête sur le cas de Michel, nous avons été en mesure de la fermer avant que l'enquête n'aille bien loin, car le centre correctionnel a répondu à nos questions et a résolu la plainte.

Le droit d'un détenu à recevoir un traitement

Justice, Centre correctionnel de Whitehorse

Julie est une détenue autochtone incarcérée au Centre correctionnel de Whitehorse (CCW). Elle a été diagnostiquée avec des troubles médicaux chroniques sévères et son médecin et un spécialiste ont recommandé un traitement. Elle a satisfait au protocole thérapeutique et le personnel médical concerné a suggéré que la prestation de traitement dans un environnement contrôlé, durant son incarcération, était une bonne idée. De plus, Julie était motivée à suivre le traitement. Le côté négatif de cela était que le traitement nécessitait des médicaments qui coutaient très chers.

Si Julie n'avait pas été une détenue, le coût des médicaments auraient été défrayés par le programme de Services de santé assurés et le Service de l'ouïe du gouvernement du Yukon et le ministère fédéral d'Affaires indiennes et du Nord canadien. Toutefois, les soins de santé et les médicaments pour les détenus sont payés par le Centre correctionnel de Whitehorse à partir de son propre budget.

Le CCW avait payé pour des traitements semblables par le passé pour d'autres détenus. Mais quand le cas de Julie s'est présenté, le centre correctionnel a décidé qu'il n'avait pas assez d'argent dans son budget à ce moment-là pour financer le traitement coûteux. Julie nous a présenté son cas et nous avons commencé une enquête.

Peu après le début de notre enquête, le centre correctionnel a changé de décision et a trouvé l'argent nécessaire. Nous avons arrêté notre enquête sur le cas de Julie, puisque sa plainte avait été résolue avec satisfaction. ■

Enquêtes

Une prise de décision constante et claire est synonyme d'équité

Santé et Affaires sociales,
Services de santé assurés et de santé auditive

Jacob a décidé qu'il voulait avoir recours à une intervention chirurgicale pour l'aider à perdre du poids. Son docteur et lui ont exploré différents types de chirurgie bariatrique qui modifie le système digestif souvent pour limiter la quantité de nourriture pouvant être ingérée.

Le programme des services de santé assurés et de santé auditive avaient approuvé la couverture de plusieurs types de chirurgies bariatriques. Mais la procédure que Jacob voulait ne faisait pas partie des opérations couvertes. Son docteur a fait une recommandation aux services de santé assurés et de santé auditive expliquant la raison pour laquelle Jacob avait besoin de la chirurgie et pourquoi elle devrait être couverte dans son cas. Les services de santé assurés et de santé auditive ont refusé la demande en disant que cette procédure coûtait plus cher que les autres formes de chirurgies bariatriques et qu'aucune étude comparative à long terme n'avait été faite sur son efficacité.

Jacob a accepté cette décision mais a quand même eu la chirurgie, en payant lui-même l'opération. Quelque temps plus tard, Jacob a découvert qu'une autre personne du Yukon avait eu le même genre de chirurgie et que le gouvernement du Yukon avait payé pour cette chirurgie. Jacob ne pouvait comprendre pourquoi on lui avait opposé un refus ni pourquoi son cas était différent de la personne à qui on avait payé la chirurgie. Cela ne lui semblait pas juste et il est venu à notre bureau.

Nous avons fait une enquête sur le cas de Jacob et nous voulions particulièrement comprendre comment ces types de décisions sont prises et quelles mesures sont prises pour assurer une uniformité. Nous avons découvert que les services de santé assurés et de santé auditive n'avaient pas de processus transparent et clair pour ces prises de décisions particulières et qu'il n'y avait pas de processus d'appel ou d'examen en place. Nous avons recommandé aux services de santé assurés et de santé auditive d'élaborer des critères clairs et un processus transparent pour ce type de prise de décisions qui devrait comprendre un mécanisme d'appel.

Résultat : Les services de santé assurés et de santé auditive ont accepté notre recommandation et ont élaboré un nouveau processus pour considérer la couverture de nouvelles procédures ou de traitements. De plus, les services de santé assurés et de santé auditive ont remboursé à Jacob le montant que les Services auraient payé pour la chirurgie si sa demande avait été approuvée dès le départ.

Évacuation sanitaire coûteuse : Une mise à jour

Régie des hôpitaux du Yukon (RHY) et
Santé et Affaires sociales (SAS)

L'année dernière, j'avais mentionné une enquête mettant en cause la Régie des hôpitaux du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales. Mon bureau avait fait enquête sur une plainte de Robert, un nouveau résident du Yukon, qui était tombé malade et qui avait dû être évacué vers un hôpital en Colombie-Britannique. Au moment de l'évacuation sanitaire, il restait à Robert deux jours avant de devenir admissible au Régime d'assurance-maladie du Yukon, donc les coûts d'une évacuation sanitaire n'étaient pas couverts. À son retour au Yukon, il a reçu une facture pour le coût de l'ambulance et de l'EVASAN qui dépassait 15 000 $.

Robert a maintenu que quand il a expliqué qu'il n'avait pas d'argent pour payer l'évacuation sanitaire, il s'est fait dire de ne pas s'en faire et que tout s'arrangerait. Robert a mentionné qu'il a accepté l'évacuation en se fiant à la garantie qu'il ne serait pas tenu responsable des coûts. Robert a été surpris et bouleversé de recevoir une facture si élevée et il est venu à notre bureau.

Notre enquête a révélé que Robert avait parlé à un médecin, deux infirmières et une personne administrative de l'hôpital à propos des coûts de l'EVASAN. Le personnel nous a mentionné que leur pratique est de clarifier avec les patients non résidents qu'ils doivent payer les coûts de l'évacuation sanitaire. Toutefois, personne n'a pu se rappeler précisément la nature des conversations avec Robert et personne n'a pris note des conversations à l'hôpital. Un membre du personnel nous a suggéré que « tout le monde sait » que lorsqu'on n'est pas couvert par le Régime d'assurance-maladie du Yukon, on doit payer soi-même les soins de santé.

suite à la page suivante...

Résumé statistique — Services de l'ombudsman

Chaque année, des centaines de Yukonnais et Yukonnaises communiquent avec nous. Ils cherchent de l'information, demandent de l'aide ou une direction avec une préoccupation ou ils déposent une plainte. Bien que beaucoup des plaintes ou des questions ne relèvent pas de notre compétence, nous essayons d'aider.

Nous passons souvent du temps à orienter les gens vers le bon endroit ou nous faisons des enquêtes en leur nom pour garantir qu'ils sont sur la bonne voie. Ces tâches peuvent prendre quelques minutes ou peuvent nous garder occupées pendant plusieurs heures. Il est important d'effectuer ce travail car dans plusieurs cas, les gens sont presque à bout de patience quand ils viennent nous voir, et la dernière chose qu'ils veulent entendre est qu'ils sont encore une fois au mauvais endroit.

En 2009, nous avons reçu 125 plaintes. De ce nombre, 92 relevaient de notre compétence et 33 ne l'étaient pas. Nous avons fourni de l'information à 83 personnes ou nous leur avons suggéré où aller pour de l'aide si nous ne pouvions les aider.

Plaintes traitées en 2009

Plaintes reportées de 2008		53
Enquêtes	37	
Non analysées	16	
Plaintes reçues en 2009		92
Total		**145**
Plaintes résolues en 2009		73
Plaintes reportées à 2010		72
Enquêtes	36	
Non analysées	36	

Résolution de plaintes reçues en 2009

Enquêtes formelles	10
Soumises à un autre recours	22
Enquêtes plus poussées non requises	7
Renseignements insuffisants	2
Plaintes retirées	5
Autres — pas une personne lésée	6
Aucun avantage au plaignant	5
Résolues d'une autre façon	8
Non analysées	27
Total	**92**

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman en 2009

Reportées de 2008	37
Ouvertes en 2009	10
Total	**47**
Terminées en 2009	11
Reportées à 2010	**36**

Résultat des enquêtes de l'ombudsman terminées en 2009

Plaintes justifiées	5
Résolues quand un organisme a informé le plaignant	1
Réglées durant ou après une enquête	3
Rapport/recommandations à un organisme	1
Plaintes non justifiées	6
Plaintes arrêtées	0
Total	**11**

Plaintes* ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman reçues en 2009

Entreprises	11
Services prévus dans l'entente	2
Tribunaux	4
Gouvernement fédéral	4
Premières nations	1
Municipalités	2
Autres	4
Autres provinces	2
GRC	3
Total	**33**

**Ces plaintes exigent souvent du temps de recherche avant d'être transférées à d'autres organismes pour de l'aide.*

Plaintes reçues en 2009 — par organisme

Organisme	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête	Non analysées	Total
Comité de contestation des offres	1			1
Commission de réglementation des conducteurs		1		1
Énergie, Mines et Ressources		4	1	5
Éducation		3	6	9
Environnement		2		2
Santé et Affaires sociales		11	3	14
Voirie et Travaux publics		1		1
Justice		2	1	3
Commission de la fonction publique		1	1	2
Centre correctionnel de Whitehorse	6	28	15	49
Office d'habitation de Whitehorse				
Collège du Yukon		1		1
Société des alcools du Yukon		1		1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon				
Yukon	3			3
Total	**10**	**55**	**27**	**92**

Demandes de renseignements reçues par l'ombudsman*

Total	**83**

**Les demandes de renseignements exigent souvent du temps de recherche.*

Sommaire budgétaire

Le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée est présenté annuellement à la Commission des services aux députés pour examen avant approbation par l'Assemblée législative. Le sommaire budgétaire ci-joint couvre les deux fonctions du bureau du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Le budget 2009–2010 demeure relativement inchangé comparativement aux années précédentes.

Catégorie	Dépenses
Personnel	403 000 $
Bureau et fonctionnement	105 000 $
Fournitures et services	2 400 $
Éléments activables	2 000 $
Total	**512 400 $**

Enquêtes — suite de la page précédente...

Notre enquête a révélé qu'il n'y avait pas de lignes directrices écrites sur ces questions pour le personnel hospitalier, aucun matériel écrit d'information publique pour les patients de l'hôpital et aucun formulaire de consentement ou de reconnaissance de responsabilité utilisé pour les patients non assurés et en possession de leurs moyens qui nécessitent des évacuations sanitaires.

Un aspect de l'équité est que les autorités agissent de façon à éviter d'endommager ou de porter atteinte à la situation d'une personne. Quand un patient exprime une préoccupation concernant les coûts d'une évacuation sanitaire, le résultat devrait être des réponses complètes, honnêtes et précises de la part du médecin et du personnel hospitalier. Il faut faire attention pour éviter de donner des assurances trompeuses et de fournir des renseignements inexacts ou incomplets.

J'ai conclu que la RHY n'avait pas fait preuve de minutie et de l'attention requises par une autorité dans ce cas. Robert dépendait du médecin traitant et du personnel infirmier pour lui fournir des renseignements clairs et exacts afin de prendre une décision totalement éclairée pour ou contre l'évacuation sanitaire pour recevoir son traitement. Cela n'a pas été fait. En conséquence, j'ai conclu qu'il serait injuste de demander à Robert de payer les coûts de l'évacuation sanitaire.

L'enquête a traité avec deux autorités différentes soit la Régie des hôpitaux du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales. Pour remédier à l'injustice identifiée dans ce cas, j'ai recommandé à la Régie des hôpitaux du Yukon d'élaborer une politique détaillée et un guide pour le personnel pour traiter les cas des patients non assurés et en possession de leurs moyens qui nécessitent des évacuations sanitaires. La Régie a accepté et a élaboré les documents.

J'ai aussi recommandé que SAS renonce au recouvrement auprès de Robert des coûts de son évacuation sanitaire. Le ministère a refusé d'accepter ma recommandation et il continue d'insister pour que Robert paye la facture de l'évacuation sanitaire.

En tant qu'ombudsman, je ne défends jamais un plaignant individuel. Toutefois, quand je fais une recommandation pour traiter une question d'injustice, je défends cette recommandation-là.

L'ombudsman du Yukon n'a pas l'autorité d'ordonner l'exécution — mon pouvoir réside dans la persuasion morale. Quand une autorité refuse de prendre des mesures qui selon moi sont adéquates ou appropriées, je peux, après avoir considéré les raisons données par l'autorité, envoyer un rapport sur la question en premier au commissaire en Conseil exécutif (cabinet) et ensuite, si cela est approprié, à l'Assemblée législative, conformément à l'article 25(1) de la *Loi sur l'ombudsman*.

En février 2009, j'ai envoyé une lettre au commissaire en Conseil exécutif, adressée au premier ministre, présentant les détails de l'enquête, mes conclusions et mes recommandations.

En avril, l'honorable Glenn Hart, ministre de la Santé et des Affaires sociales a répondu. Il m'a avisé que « ...le gouvernement ne pouvait adhérer à votre recommandation. »

En mai 2009, j'ai décidé d'entreprendre une démarche extraordinaire en présentant ce cas à l'Assemblée législative. L'enquête a confirmé qu'il n'y avait pas de politique ou de protocole clair en place à ce moment-là pour s'assurer que les patients étaient entièrement et précisément informés des coûts et des responsabilités d'une évacuation sanitaire. Il n'y a aucune preuve claire que Robert a reçu des renseignements précis et exacts sur les coûts de l'évacuation sanitaire ou sa responsabilité personnelle quand il a pris sa décision pour son traitement. La Régie des hôpitaux du Yukon a reconnu ce problème et a entrepris d'élaborer des politiques pour remédier à la situation et, cependant, le gouvernement a insisté pour que Robert paie les coûts de l'évacuation sanitaire. Ce n'était pas une position raisonnable et cela était injuste pour Robert.

Dans les 13 ans d'histoire du Bureau de l'ombudsman, c'est la première fois que nous avons eu besoin de présenter un rapport à l'Assemblée législative pour traiter d'une injustice dans l'administration gouvernementale. Le rapport présenté dans ce cas-ci a généré une attention médiatique et a exercé une pression accrue sur le gouvernement pour changer la décision et rectifier le tir. Au début, le gouvernement a continué dans son intention de recouvrer la dette auprès de Robert. Au début de juillet 2009, j'ai reçu copie d'une lettre du gouvernement envoyée à Robert mentionnant que les coûts de l'évacuation sanitaire seraient payés par la Régie des hôpitaux du Yukon, éliminant ainsi la dette.

Le résultat de ce cas a été important pour Robert et sa famille, mais a aussi permis d'assurer qu'à l'avenir, les patients non assurés recevront les renseignements nécessaires pour prendre une décision entièrement informée sur leurs traitements. ■

Communiquez avec nous

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon est situé au 211, rue Hawkins, bureau 201, à Whitehorse.

Appelez-nous au 867 667-8468. À l'extérieur de Whitehorse, appelez-nous à frais virés ou sans frais au 1 800 661-0408, poste 8468.

Envoyez-nous une télécopie au 867 667-8469.

Envoyez-nous un courriel à info@ombudsman.yk.ca

Envoyez-nous une lettre à l'adresse C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Visitez notre site Web à **www.ombudsman.yk.ca**. ■